

<認知症対応型共同生活介護用>
<小規模多機能型居宅介護用>

評価結果報告書

地域密着型サービスの外部評価項目構成

I. 理念に基づく運営	項目数
1. 理念の共有	8
2. 地域との支えあい	1
3. 理念を実践するための制度の理解と活用	1
4. 理念を実践するための体制	3
5. 人材の育成と支援	2
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	0
1. 相談から利用に至るまでの関係づくりとその対応	1
2. 新たな関係づくりとこれまでの関係継続への支援	0
III. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	1
1. 一人ひとりの把握	0
2. 本人がより良く暮らし続けるための介護計画の作成と見直し	1
3. 多機能性を活かした柔軟な支援	0
4. 本人がより良く暮らし続けるための地域資源との協働	3
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	6
1. その人らしい暮らしの支援	4
2. その人らしい暮らしを支える生活環境づくり	2
合計	20

事業所番号	1471300382
法人名	株式会社 悠悠苑
事業所名	グループホーム悠悠苑 大磯事業所
訪問調査日	2015年2月26日
評価確定日	2015年3月31日
評価機関名	株式会社 R-CORPORATION

○項目番号について

外部評価は20項目です。

「外部」の列にある項目番号は、外部評価の通し番号です。

「自己」の列にある項目番号は、自己評価に該当する番号です。参考にしてください。

○記入方法

[取り組みの事実]

ヒアリングや観察などを通して確認できた事実を客観的に記入しています。

[次ステップに向けて期待したい内容]

次ステップに向けて期待したい内容について、具体的な改善課題や取り組みが期待される内容を記入しています。

○用語の説明

家族等 = 家族、家族に代わる本人をよく知る人、成年後見人などを含みます。

家 族 = 家族に限定しています。

運営者 = 事業所の経営・運営の実際の決定権を持つ、管理者より上位の役職者（経営者と同義）を指します。経営者が管理者をかねる場合は、その人を指します。

職員 = 管理者および常勤職員、非常勤職員、パート等事業所で実務につくすべての人を含みます。

チーム = 管理者・職員はもとより、家族等、かかりつけ医、包括支援センターの職員等、事業所以外のメンバーも含めて利用者を支えている関係者を含みます。

平成 26 年度

自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	1471399382	事業の開始年月日	平成17年11月1日
		指 定 年 月 日	平成17年11月1日
法人名	株式会社 悠悠苑		
事業所名	グループホーム悠悠苑大磯事業所		
所在地	(255-0001) 神奈川県中郡大磯町高麗2-19-18		
サービス種別 定員等	☐ 小規模多機能型居宅介護	登録定員	名
		通い定員	名
	☒ 認知症対応型共同生活介護	宿泊定員	名
		定員 計	18 名
		ユニット数	2 ユニット
自己評価作成日	平成27年2月16日	評価結果 市町村受理日	平成27年7月15日

※ 事業所の基本情報は、介護サービス情報の公表制度のホームページで閲覧してください。

基本情報リンク先	
----------	--

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

介護理念である『私たちは、利用者様が受けてたい介護サービスを実践し、みんなが安心して幸せに暮らせるホームを楽しみます。』は、昨年度、全職員で5カ月間をかけ構築した。理念に基づいて、常に入居者様の立場に立ち、個性や人生を重んじ、安心と尊厳のある生活を守ることに努めている。入居者様を生活の主体者として捉え、残された能力を最大限に発揮し、自信をもって自立した生活が送れるようにすることをサービスの基本としている。地域とは、双方の行事や活動に積極的に参加し交流を図り、地域の一員として社会生活が営めるように努めている。ボランティアは、演奏等の多種多様な協力をいただいている。日常的には、散歩や外気浴に出かけ、その他には、希望や時季にあった企画をたて、外出する機会を作るようにしている。月1回の社内研修や、社外研修・実習を計画し、学習する機会の確保に努め、豊かな人間性・専門的知識・技術の研鑽に努めている。消防署の協力を得て、防災訓練は年4回、普通救命講習は年2回実施。医療連携体制を整えており、早期から医療ニーズの対応に努め、急性期24時間に対応している。看取り介護の意向には、可能な限り尊厳と安楽を保ち、安らかな最期を迎えられるよう、医師との連携を図り、積極的な支援に取り組んでいる。
--

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	株式会社 R-CORPORATION		
所在地	〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町3-30-S Yビル2F		
訪問調査日	平成27年2月26日	評価機関 評価決定日	平成27年3月31日

【外部評価で確認した事業所の優れている点・工夫点(評価機関記入)】

●グループホーム悠悠苑大磯事業所は、株式会社悠悠苑が認知症高齢者の方々が生み慣れた地域の中で、自己決定権を持って出来る限り自立した生活を送る事を目指し、共同生活の中での集団の力を活かしながら、一人ひとりその人に見合った自立に向けた支援を提供する事を目的に、グループホーム・準天然温泉利用のデイサービスの福祉事業を運営する内の一つです。 ●事業所理念は「私たちは、利用者様が受けてたい介護サービスを実践し、みんなが安心して幸せに暮らせるホームを楽しみます」を全員で考え、独自に改めて設定しています。認知症の方々が家庭的な雰囲気の下に、能力に応じた必要な介護で、その人らしい自立した生き方を目指し、日常生活上の支援と共にレク支援・機能訓練等で、理念の具現化に努めています。 ●最寄り駅からの地の利は、JR平塚駅北口からバスで7 駅、約7分の花水橋バス停下車、徒歩1 分で、向かいに花水川、後ろに高麗山が控える静かな住宅街の一面に位置しています。 ●地域交流では、町内会に加入して祭り等の諸行事への参加と、利用者の散歩時の挨拶に加え、近くの施設との交流等でホームを知って頂き、日常的な交流が行われています。 ●事業所では「湘南かいご道場」と称する勉強会を、同法人デイサービスと共に主催し、介護職歓迎の呼びかけにより地域から介護士等の多くの参加者を得、介護度に応じた介護技術を学び、地域福祉向上に取り組んでいます。 ●サービスの質向上を図る取り組みとして、職員の各種介護技術講習や研修への参加を推奨しており、外部研修参加時には時間内受講やシフトでの配慮に加え、交通費の支給もあります。更に、中郡湘南ウエスト連絡会主催の研修会にも職員が参加し、同業者から学ぶなど職員の資質向上に注力し、研修参加後は報告及び共有を図り、日々の介護に活かしています。 ●食事作りでは、出来る人に役割を持って手伝ってもらい、個々に応じた食事提供で、楽しみながら職員と共に入居者のペースで食事を行っています。誕生日や行事日にはケーキや特別食等で祝い、時には外食等も取り入れた楽しめる食事支援が行われています。 ●重度化・終末期ケアについて、希望を伺い、家族・事業所・医師との繰り返しでの話し合いの下、覚書を交わし終の棲家としたホームでの看取り介護が行われ、実績も持っています。
--

【地域密着型サービスの外部評価項目の構成】

評価項目の領域	自己評価項目	外部評価項目
I 理念に基づく運営	1 ～ 14	1 ～ 7
II 安心と信頼に向けた関係づくりと支援	15 ～ 22	8
III その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント	23 ～ 35	9 ～ 13
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援	36 ～ 55	14 ～ 20
V アウトカム項目	56 ～ 68	

事業所名	グループホーム悠悠苑 大磯事業所
ユニット名	1階

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)		1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
		○	3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (参考項目：28)		1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
		○	3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

1. 47E+09			
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)		1, ほぼ毎日のように
		○	2, 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1, 大いに増えている
			2, 少しずつ増えている
			3. あまり増えていない
			4. 全くいない
66	職員は、活き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)		1, ほぼ全ての職員が
		○	2, 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。		1, ほぼ全ての利用者が
		○	2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。		1, ほぼ全ての家族等が
		○	2, 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	朝礼時に管理者・職員は唱和をし、理念の確認を行っている。会議等で理解し実践できているかの確認をしている。平成24年10月から5ヶ月間かけ全職員参加のもと新しい理念の構築に取り組み、平成25年3月から実施している。課題は、理念を意識した実践をすること、浸透し続けること。	理念に「私たちは、利用者様が受けてたい介護サービスを実践し、みんなが安心して幸せに暮らせるホームを築きます」の他、「安心と尊厳のある生活・自立した生活・笑顔で優しさと思いやりのある生活」等を謳い、ホーム内に掲げ、毎朝礼時に全員で唱和しています。職員は、その人に残された能力に合ったサービスの提供を行い、自立して我が家同然に暮らせる場を提供する事が、理念に沿った活動と考え、日々、本人本位の支援に努めています。	今後の継続
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入。双方の行事や活動に積極的に参加し合い、交流を図っている。多種多様な地域ボランティアの協力をいただいている。毎年10月開催の悠遊まつりは、地域の年間計画に予定していただいている。地域店舗での買い物や配達を通し、コミュニケーションを図っている。	自治会に加入し、町内会の諸行事の手伝いや祭り等への参加や、回覧板回付その他、同法人のデイサービスとの行き来に加え、職員やボランティアを介して小学校や各種会合との交流があります。その他、地域店舗での買い物や、配達を通して日常的に地域交流が行われています。さらに、毎年開催される「悠遊まつり」では地域の年間行事として予定され、多くの方々の参加を得て地域の一員とした交流が行われています。	今後の継続
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	自治会・運営推進会議・地域行事では、事業内容や認知症の説明・理解を継続的にを行っている。民生委員等の見学や、実習の受け入れを積極的に行っている。平成26年度から介護技術の向上を目的に始めた湘南かいご道場は、来年度、地域住民を対象にした介護教室等の展開を予定。		
4	3	○運営推進会議を活かした取組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	事業所での取り組みや、現況の開示をし意見交換をしている。参加者の要望・助言等を基に、サービス向上を図っている。災害時の対応は、地域の方の相互協力が必要と考えている為、運営推進会議を活かして話し合っている。	年4回、自治会長、町の高齢福祉担当、入居者家族、ホーム長、介護主任、ケアマネージャーの参加で、ホームの運営状況と取り組みや行事予定等を報告し、質問、意見、提案等を頂きながら話し合いを行い、意見等はサービス向上に活かしています。災害時の対応について、地域との相互協力が必要と考え、運営推進会議を通して話し合っています。	今後の継続
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	変更・事故等の報告。徘徊や感染症等の解決困難な事例や、不明点を相談し、助言を求めている。社会資源を活用するにあたり、資料や情報を早期に収集し、資源相互間の調整を図るように努めている。実地指導の指摘内容を改善し、質の向上に努めている。市町村が実施する研修に積極的に参加をしている。	大磯町の高齢支援課の担当者とはホームの諸問題や情報について、都度連絡を取り合って問題の解決に繋がっています。また、包括支援センターとはホームの状況報告等も行い、疑問点に対するアドバイスに加え、研修などの連絡も頂き、職員のスキルアップの為に計画的に参加をして交流を図っています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修を受講することや、職員同士で共有することで拘束のないケアに取り組んでいる。身体拘束がもたらす身体的・精神的・社会的弊害を正しく認識し、入居者の問題点をしっかり把握することに努めている。玄関等の施錠はせず自由に行き来できる環境にある。	契約書6条3に「身体拘束その他利用者の行動を制限しない」と謳い、身体拘束禁止に努めています。「緊急やむない場合も利用者または代理人に説明し同意を得て対応をする」と謳い、実施状況を記録整備し、対策検討委員会で話し合い、身体拘束がもたらす身体的・精神的・社会的弊害を正しく認識し、利用者の問題点を共有認識して廃止に繋げています。玄関の施錠は行わず、自由に行き来できる環境を職員の見守りで維持しています。結果、安心と安らぎのある暮らしを実現しています。	今後の継続
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	内・外部研修やカンファレンスで学習し、防止に努めている。日常的に職員間で都度注意を払うように努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	講師を招き、社内研修を実施している。最近は、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度を必要とする入居者様や問い合わせが増えてきたので、継続して研修の機会をもちたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	事業内容や方針等を十分に説明した上で、契約内容を分かり易く丁寧に説明をするようにしている。不安や疑問点を解消し、理解・納得された後、入所されている。解約・改定時も同様である。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	気軽に意見等が言える環境・関係作りに努めている。苦情窓口や意見箱を設置し、運営に反映させている。代理人の面会時等に、個別に現状の報告をしたり、意見や要望を訊いたりしている。検討事案は、会議で検討し業務改善に活かしている。	重要事項説明書に受付窓口を記し、運営規定第41条に「利用者からの苦情に対し迅速、適切に対応する為必要な措置を講ずる」と記し、規定に沿った対応が行われています。日常的な利用者の苦情は直接聴く様に努め、更に、ご家族とは気軽に意見などが言える環境作りに努め、運営推進会議、面会来訪時には管理者や職員から生活状況の報告と共に、意見、苦情等も聞いています。意見等は記録に残し、会議で検討の上、業務改善に活かしています。玄関口に意見箱も設置されています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	定期的な会議や日常のカンファレンスの中で機会を設けている。職員との個別面談を必要時実施している。問題点を把握し業務に反映する努力をしている。賃金等の待遇面は、要望を反映されているとは言い難い。	管理者は、職員の意見や要望を聞く機会を日々の会議やカンファレンス時に設けています。更に、必要時には個別面談も設け、職員の意見や要望を聞いています。また、管理者と職員間には日頃から気軽に話す機会を持ち、意見や提案を聞くよう努めています。	今後の継続
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	向上心が持てる職場環境の整備に努めている。努力や実績を把握し、公正に評価はされているが、十分な給与還元がされているとは言えない。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新人教育・定期研修・他施設実習を計画に組み込んでいる。数多くの研修を紹介をし、学習する機会の確保に努めている。研修受講のための勤務シフトの調整や費用（交通費、受講料等）の援助を行っている。指導者の人材不足が課題。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	今年度より月2回の勉強会『湘南かいご道場』を主催。交流を通じることで視野の拡大や学習意欲の向上を促し、継続したネットワークを形成することで質の向上に努める。引き続き地域の連絡会に参加することでも交流を図っている。同業者との合同介護研究発表会は毎年度3月に開催。		
Ⅱ安心と信頼に向けた関係作りと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	不安を解消する為に、ご本人が安心・納得するまで話を聞いている。具体的な安心感を得られるものがある場合は、実行するよう努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居以前から、ご家族やご本人の現状を把握し、ホームでの生活をイメージできるように説明している。ご家族から要望等をうかがう時間を十分に確保することに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	医師・看護師・ケアマネージャーと連携し、ご本人やご家族が必要としている支援を含めた対応に努めている。他の施設の紹介を提案する場合もある。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様と会話の時間を多く持てるよう努めている。敬う心を常に持ち、一緒に過しながら喜怒哀楽を共感できるような関係作りを目指している。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族と良好な関係を築き、共にご本人の為に支え合っていけるよう努めている。ご家族には、ご本人の様子や状態を逐一伝えている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご本人の行きたい場所や会いたい人等の話は、ご家族と連絡を取りながら支援に努めている。ご家族の了解を得て、希望に沿うように対応している。	日頃の会話や、表情、仕草などから推し量るよう努め、家族の協力も得て、出来るだけ本人の意に沿った支援を心がけています。通い馴れたお店等を訪れての買い物や、お墓参りに出掛ける等、家族の協力の下、支援しています。また、友人来訪時の対応や手紙の投函、電話の取り継ぎ等、馴染みの関係が途切れないように支援しています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者様の状況に合わせ関わりを支援している。レクリエーション等の参加や、会話の座を取り持つことで、入居者様同士が関われるように取り組んでいる。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス利用の間に培われた関係性を大切に、退去後も必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている。気軽に相談していただけるようにお伝いしている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	入居者本人やご家族に、思いや生活の意向を伺い、把握することに重きを置いている。少しでも希望に添えるように努力している。	思いが伝えられる方とは会話から伺い知り、そうでない方には仕草や表情から把握するように努めています。家族等からの情報も加味して本人の思いを押し量り、職員間で共有を図り、出来るだけ思いに合う支援に努めています。	今後の継続
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	十分なアセスメントをすることで、馴染みの暮らし方を把握し、生活様式を変えない様に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	その日の状態に応じて、その人ができることをしていただく。無理強いのないよう努めている。ご本人の状態観察をし、経過を把握できるようにしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイディアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日常の中でご本人や、家族に希望をうかがい、チーム内で必要時に話し合い、意見やアイディアを反映させながらケアプランを作成するようにしている。段階的に見直しをしている。	計画の見直しは6ヶ月を基本とし短期的には3ヶ月で検討を行っています。但し、変化のある場合には都度、見直しを行っています。職員の日々の観察からの意見を交え、計画作成者を中心に看護師・担当医師の意見、ご家族の要望も聞いてカンファレンスで検討し、段階的に残存能力に見合った計画を作成しています。介護計画は、本人・家族に確認し、プランを実施しています。また、モニタリングを計画的に行い、計画とのずれが生じないように努めています。	今後の継続
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	ケアやご本人の様子について細かく記載することで、状態変化やケアの方向性が見つけやすくなるように努めている。実施した計画内容を詳しく記載し、把握できるようにしている。毎日の申し送りにより情報の共有をし、短期・長期の目標に向け、自立支援の実現を目指している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援や支援の多機能化に取り組んでいる。	急変時の救急受診の対応や、ご家族では状況説明が困難な場合等は、通院の同行をしている。また、ご本人が希望する外出支援など、柔軟な対応を心掛けている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	民生委員やボランティア、警察、消防との協力体制。双方の行事や活動に積極的に参加し交流を図っている。公園等の活用。地域店舗での買い物。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	それぞれの身体状況に合わせて、適切な医療を受けられるよう努めている。本人や家族の意向を重視し、従前のかかりつけ医での受診や往診を、継続できるように努めている。かかりつけ医とは密に連絡を取り合う関係を築くようにしている。	入居時に従前のかかりつけ医の有無を確認し、継続診療を希望される場合はホームからの必要情報の提供を行い、ご家族対応で受診してもらい、診察情報は共有するようにしています。また、ホーム提携医や皮膚科、歯科の往診を受け、夫々の医師と密に連携を図り、利用者個々の症状に応じた医療的管理を行い、適切な医療支援を行っています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	弊事業所の非常勤看護職員と、医療連携体制の支援関係にあり、早期からの医療ニーズの対応に努め、急性期24時間に対応している。報告・連絡・相談の体制は良好に築けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	医療機関やご家族と連絡を取り合い状況把握に努めている。適宜、入院先に見舞い、担当者と情報交換・相談をしながら、ご本人・家族の意向に沿った対応に努めている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に、重度化や終末期に向けての意向を伺い、弊事業所の方針を十分に説明している。ご本人の状態の変化の度に、今後の方針を話あう機会を設けている。ご本人・ご家族・医師・看護師と連携を密に取り、積極的な支援に取り組んでいる。	重度化・終末期ケアについて、事業所の看取りに関する方針に基づき、入居時に書面を下に家族に説明しています。医師または看護師が終末期と判断した時点で、看取り介護の希望の可否を聴き、家族・事業所責任者・医師と話し合いを行い、合意に至れば同意書を交わし、管理者を中心に多職種協働体制で看取介護を行います。実績も持っています。ホーム専任のケアマネ兼看護師による看取りに関する職員教育も実施しています。	今後の継続
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	消防署の協力により、普通救命救急講習を弊事業所で年2回実施。他にも講師を招き、社内研修を実施したり、会議等で勉強会を開いている。軽度の処置には対応ができてはいるが、心肺停止などの急変時に、全職員が落ち着いて対応できるか図りかねる。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の協力を得て年4回の防災訓練を実施。地域には自治会等と呼びかけ協力体制を築いている。併設のデイサービスと合同訓練することにより、協力体制の確認をしている。様々な災害・時間帯を想定し訓練を行うことで、対応の応用力を図っている。東北大震災後、町と連携をとり避難経路等の確認を図っている。	運営規定32条に「非常災害に備えて消防計画、風水害、地震等に対処すべく防災計画の策定と定期的な避難訓練を年2回以上の実施」を謳い、町との連携の下に、避難誘導路、・緊急連絡網の整備を行っています。また、4回(昼2夜2)/年 併設の事業所と共に所轄消防署指導の下、津波水害想定では高麗山登山道入口までの避難訓練を実施しています。非常用備蓄では、食料・水、乾電池等を備えています。設備では火災自動通報装置、スプリンクラーも設置されています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	入居者様のプライバシーや尊厳を守る為に、定期的に研修の参加をしている。ご本人の話を傾聴しながら、ご本人が意思決定をできるように声掛けをしたり、話題の提供を行っている。対応は慎重に行っている。	入居者を人生の先輩として敬い、誇りやプライバシーを損ねることの無い言葉遣いと態度を心がけ、常に入居者の話に傾聴し、本人の意思決定を促すように心がけています。定期的な研修も実施しています。トイレ誘導時にも思いやりと優しさのある呼びかけで支援が行われています。呼称は本人の希望が取り入れられています。	今後の継続
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	尊厳を守りながらその都度、入居者様の理解力に合わせた声掛けをするように働きかけている。説明を行い意向を引き出す支援に努め、自己決定していたできるようにしている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	入居者様の希望を聞いて支援している。また、意思表示の困難な利用者には、観察を通して一番良い過ごし方を実施できるよう努めている。時として業務優先となる場面もある。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	多くの入居者様は、月1回のボランティア訪問理美容を利用している。行きつけの理美容等がある方は、家族対応で行かれている。好きな服を着て頂いている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	好みは様々だが、入居者様の希望をできるだけ反映させるように努めている。献立はマンネリ化しないよう工夫している。ご入居者全員ではないが、積極的に買い物や準備や片付けをしていただいている。	献立はマンネリ化しないように利用者の好みも取り入れたホーム独自のメニューで、時には利用者に伴っての食材仕入れを行い、職員によって調理が行われています。また、調理下ごしらえや、盛り付け、配膳、下膳、食器拭きなど、出来る人に役割を持って食事作りに加わってもらっています。食事はその方に合わせた形態の物が提供され、楽しみながらの食事が職員と共に入居者のペースで行われています。誕生日や行事日には手作りケーキや特別食等でお祝いし、時には入居者の要望で近くにあるレストランでの外食等を取り入れ、入居者が楽しめるよう支援を行っています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事摂取量、水分摂取量の記録をして把握に努めている。状態により必要な介助をし、栄養摂取や水分確保をしている。個別の食習慣やアレルギー等の食制限に対応するように努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、うがい・歯磨きを実施、入居者の状況に応じて必要な介助を行っている。義歯は、毎日、就寝前洗浄剤に付けて殺菌・消毒をしている。提携の訪問歯科クリニックに、社内研修、無料検診を年に各2回実施している。医師の口腔指導により、口腔ケアを実施している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェック表をつけ、一人ひとりの排泄パターンを把握し、誘導している。できる限り、トイレでの排泄を促すように支援に努めている。プライバシーに配慮し、個々に合った支援を行ない、さりげない観察をして、汚染時には交換できるよう努めている。	観察と排泄チェック表を利用し、その人に合った声かけ・見守りの支援で、トイレでの排泄を促し、自立排泄での生活を目指して支援を行っています。さらに、プライバシーには十分配慮し、個々に合った支援を行い、人に気付かれない配慮の更衣に努めています。	今後の継続
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	ケアプランに基づいて便秘の予防に取り組んでいる。職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるよう支援に努めているが、人材不足や現状の勤務割りだと夜間の入浴は厳しく、希望に添えない事はある。併設施設の準天然温泉を楽しんでいただく支援をしている。	基本的に入浴の決まりはありますが、利用者個々の希望を聞いて柔軟に対応するように心がけ、職員配置を考慮しながら入浴支援に努めています。入浴が清潔保持のみならず、身体観察での健康管理（打ち身・あざ・湿疹などの発見）を考えて、入浴を拒む方にも時間や人を変えて促し、無理強いのないよう支援しています。併設する施設の準天然温泉を利用したり、季節のゆず湯、菖蒲湯なども取り入れ、入浴が楽しめる工夫をしています。	今後の継続

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入居者様の睡眠パターンを把握して、日中の生活が充実できるように努めている。ご本人の意見を尊重し、休息して頂いている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の説明書をカードインデックスにファイルし、容易に確認ができ、理解するように努めている。しかし、全職員が詳細まで把握しているとは言い難い。変化の確認は記録し把握に努めている。必要時に医師・看護師・薬剤師との話し合いをもっている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個々の希望や自立度を見極め、職員と共に家事等を行うようにしている。嗜好品や楽しみごとを提供し、気分転換ができるよう支援することに努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常的に買い物や散歩や戸外での外気浴ができるよう支援に努めている。ご本人の希望や、時季にあった企画をたて、外出する機会を作るようにしているが、入居者様の重度化により、以前より外出の機会は減ってきている。	天気の良い日は健康チェックの後、職員とホーム近くの散歩コースをはじめとし、時には買い物なども交えた、楽しみながらの散歩対応が行われています。利用者の重度化により外出の機会は減少していますが、車を使って足の不自由な方にも参加いただけるよう外食も兼ねた企画で、外出する機会をつくっています。曾我梅林・フラワーセンター・開成町のアジサイ見物・岩瀬海鮮井など、少し遠出のドライブにも出かけています。また、家族の対応で、外食・買い物等に出かけられる方もいます。	今後の継続
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	お金の管理は基本的にホームで行っている。希望者にはご家族と相談し、自己管理でお金を所持して頂くように支援するなど一人ひとりの希望や力量にあわせて支援している。欲しい物がある場合は、一緒に買い物に行く支援をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	自ら自由に電話をすることは難しいが、ご本人から希望があれば、電話や手紙のやり取りの支援をしている。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	不快や混乱を招かないような環境整備に配慮している。催し事・外出時の写真や、季節感ある作品の掲示をしたり、時季の草花を置いたりして、居心地良く過せる工夫をしている。状況に応じた音楽を、音量に配慮し流している。	落ち着いた館内は清掃が行き届き、騒音や異臭も無く、居間兼食堂の大きなガラス戸からの採光も良く明るいです。居間には、テーブルの他、ソファも置かれ、居室に続く廊下壁面にはイベントや入居風景写真が貼られ、入居者作品では多くのちぎり絵の大作が季節と安らぎを感じさせ、寛げる工夫がされています。（2FLも同様になっています）	今後の継続
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う入居者様同士で過ごせるよう、職員が間を取り持ったり、リビング内の椅子の配置等を工夫したりしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご家族やご本人の希望をできる限り受け入れている。使い慣れた家具や身のまわり品の持ち込みをしていただき、入居以前の生活の継続を大切にしている。日常的に、入居者様と一緒に整理整頓に努めている。	居室にはエアコン・クローゼットが備えられ、各部屋にはカーテン（防災）をはじめ、夫々のこれまでの馴染みの茶箆笥や、椅子、鏡台、家族写真、ぬいぐるみを配置し、仏壇等も持ち込まれる方もいます。各人の部屋入口には我が家を思わせる表札が掲げられ、思い思いの設えで自分の部屋を工夫し、本人が心地よく過ごせるよう工夫がされています。	今後の継続
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	手すりや福祉用具を使用し、安全で安心した生活が営む事ができるよう努めている。場所の掲示や表札を貼り、入居者様が理解できるような工夫をしている。		

目 標 達 成 計 画

事業所 レープホーム のぞみの家Ⅰ

作成日 平成27年2月23日

〔目標達成計画〕

優先順位	項目番号	現状における 問題点、課題	目 標	目標達成に向けた 具体的な取り組み内容	目標達成に 要する期間

注1) 項目番号欄には、自己評価項目の番号を記入すること。

注2) 項目数が足りない場合は、行を追加すること。

事業所名	グループホーム悠悠苑 大磯事業所
ユニット名	2階

V アウトカム項目			
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる。 (参考項目：23, 24, 25)	○	1, ほぼ全ての利用者の
			2, 利用者の2/3くらいの
			3. 利用者の1/3くらいの
			4. ほとんど掴んでいない
57	利用者と職員が一緒にゆったりと過ごす場面がある。 (参考項目：18, 38)	○	1, 毎日ある
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまにある
			4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている。 (参考項目：38)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きとした表情や姿がみられている。 (参考項目：36, 37)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている。 (参考項目：49)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安な区過ごせている。 (参考項目：30, 31)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らせている。 (参考項目：28)	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

1. 47E+09			
63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができています。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ全ての家族と
			2, 家族の2/3くらいと
			3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんどできていない
64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている。 (参考項目：9, 10, 19)	○	1, ほぼ毎日のように
			2, 数日に1回程度ある
			3. たまに
			4. ほとんどない
65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりの拡がりや深まりがあり、事業所の理解者や応援者が増えている。 (参考項目：4)	○	1, 大いに増えている
			2, 少しずつ増えている
			3. あまり増えていない
			4. 全くいない
66	職員は、活き活きと働いている。 (参考項目：11, 12)	○	1, ほぼ全ての職員が
			2, 職員の2/3くらいが
			3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての利用者が
			2, 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない
68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う。	○	1, ほぼ全ての家族等が
			2, 家族等の2/3くらいが
			3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
I 理念に基づく運営					
1	1	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義を踏まえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	朝礼時に管理者・職員は唱和をし、理念の確認を行っている。会議等で理解し実践できているかの確認をしている。平成24年10月から5ヶ月間かけ全職員参加のもと新しい理念の構築に取り組み、平成25年3月から実施している。課題は、理念を意識した実践をすること、浸透し続けること。		
2	2	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	自治会に加入。双方の行事や活動に積極的に参加し合い、交流を図っている。多種多様な地域ボランティアの協力をいただいている。毎年10月開催の悠遊まつりは、地域の年間計画に予定していただいている。地域店舗での買い物や配達を通し、コミュニケーションを図っている。		
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	自治会・運営推進会議・地域行事では、事業内容や認知症の説明・理解を継続的に行っている。民生委員等の見学や、実習の受け入れを積極的に行っている。平成26年度から介護技術の向上を目的に始めた湘南かいご道場は、来年度、地域住民を対象にした介護教室等の展開を予定。		
4	3	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	事業所での取り組みや、現況の開示をし意見交換をしている。参加者の要望・助言等を基に、サービス向上を図っている。災害時の対応は、地域の方の相互協力が必要と考えている為、運営推進会議を活かして話し合っている。		
5	4	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くように取り組んでいる	変更・事故等の報告。徘徊や感染症等の解決困難な事例や、不明点を相談し、助言を求めている。社会資源を活用するにあたり、資料や情報を早期に収集し、資源相互間の調整を図るよう努めている。実地指導の指摘内容を改善し、質の向上に努めている。市町村が実施する研修に積極的に参加をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
6	5	○身体拘束をしないケアの実践 代表者及び全ての職員が「指定地域密着型サービス指定基準及び指定地域密着型介護予防サービス指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	身体拘束についての研修を受講することや、職員同士で共有することで拘束のないケアに取り組んでいる。身体拘束がもたらす身体的・精神的・社会的弊害を正しく認識し、入居者の問題点をしっかり把握することに努めている。玄関等の施錠はせず自由に行き来できる環境にある。		
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止法等について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないよう注意を払い、防止に努めている	内・外部研修やカンファレンスで学習し、防止に努めている。日常的に職員間で都度注意を払うように努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性に関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	講師を招き、社内研修を実施している。最近では、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度を必要とする入居者様や問い合わせが増えてきたので、継続して研修の機会をもちたい。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	事業内容や方針等を十分に説明した上で、契約内容を分かり易く丁寧に説明をするようにしている。不安や疑問点を解消し、理解・納得された後、入所されている。解約・改定時も同様である。		
10	6	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員並びに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	気軽に意見等が言える環境・関係作りに努めている。苦情窓口や意見箱を設置し、運営に反映させている。代理人の面会時等に、個別に現状の報告をしたり、意見や要望を訊いたりしている。検討事案は、会議で検討し業務改善に活かしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
11	7	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	定期的な会議や日常のカンファレンスの中で機会を設けている。職員との個別面談を必要時実施している。問題点を把握し業務に反映する努力をしている。賃金等の待遇面は、要望を反映されているとは言い難い。		
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	向上心が持てる職場環境の整備に努めている。努力や実績を把握し、公正に評価はされているが、十分な給与還元がされているとは言えない。		
13		○職員を育てる取組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	新人教育・定期研修・他施設実習を計画に組み込んでいる。数多くの研修を紹介をし、学習する機会の確保に努めている。研修受講のための勤務シフトの調整や費用（交通費、受講料等）の援助を行っている。指導者の人材不足が課題。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会をつくり、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取組みをしている	今年度より月2回の勉強会『湘南かいご道場』を主催。交流を通じることで視野の拡大や学習意欲の向上を促し、継続したネットワークを形成することで質の向上に努める。引き続き地域の連絡会に参加することでも交流を図っている。同業者との合同介護研究発表会は毎年度3月に開催。		
Ⅱ 安心と信頼に向けた関係作りと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	不安を解消する為に、ご本人が安心・納得するまで話を聞いている。具体的な安心感を得られるものがある場合は、実行するよう努めている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスの利用を開始する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入居以前から、ご家族やご本人の現状を把握し、ホームでの生活をイメージできるように説明している。ご家族から要望等をうかがう時間を十分に確保することに努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスの利用を開始する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	医師・看護師・ケアマネージャーと連携し、ご本人やご家族が必要としている支援を含めた対応に努めている。他の施設の紹介を提案する場合もある。		
18		○本人と共に過ごし支え合う関係 職員は、本人を介護される一方の立場に置かず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	入居者様と会話の時間を多く持てるよう努めている。敬う心を常に持ち、一緒に過しながら喜怒哀楽を共感できるような関係作りを目指している。		
19		○本人と共に支え合う家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場に置かず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	ご家族と良好な関係を築き、共にご本人の為に支え合っていけるよう努めている。ご家族には、ご本人の様子や状態を逐一伝えている。		
20	8	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご本人の行きたい場所や会いたい人等の話は、ご家族と連絡を取りながら支援に努めている。ご家族の了解を得て、希望に沿うように対応している。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	入居者様の状況に合わせ関わりを支援している。レクリエーション等の参加や、会話の座を取り持つことで、入居者様同士が関われるように取り組んでいる。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用（契約）が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	サービス利用の間に培われた関係性を大切に、退去後も必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている。気軽に相談していただけるようにお伝えしている。		
Ⅲ その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	9	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している。	入居者本人やご家族に、思いや生活の意向を伺い、把握することに重きを置いている。少しでも希望に添えるように努力している。		
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	十分なアセスメントをすることで、馴染みの暮らし方を把握し、生活様式を変えない様に努めている。		
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	その日の状態に応じて、その人ができることをしていただく。無理強いのないよう努めている。ご本人の状態観察をし、経過を把握できるようにしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
26	10	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイディアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	日常の中でご本人や、家族に希望をうかがい、チーム内で必要時に話し合い、意見やアイディアを反映させながらケアプランを作成するようにしている。段階的に見直しをしている。		
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	ケアやご本人の様子について細かく記載することで、状態変化やケアの方向性が見つけやすくなるように努めている。実施した計画内容を詳しく記載し、把握できるようにしている。毎日の申し送りにより情報の共有をし、短期・長期の目標に向け、自立支援の実現を目指している。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援や支援の多機能化に取り組んでいる。	急変時の救急受診の対応や、ご家族では状況説明が困難な場合等は、通院の同行をしている。また、ご本人が希望する外出支援など、柔軟な対応を心掛けている。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	民生委員やボランティア、警察、消防との協力体制。双方の行事や活動に積極的に参加し交流を図っている。公園等の活用。地域店舗での買い物。		
30	11	○かかりつけ医の受診診断 受診は、本人及び家族等の希望を大切にし、納得が得られたかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	それぞれの身体状況に合わせて、適切な医療を受けられるよう努めている。本人や家族の意向を重視し、従前のかかりつけ医での受診や往診を、継続できるように努めている。かかりつけ医とは密に連絡を取り合う関係を築くようにしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職員との協働 介護職員は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職員や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	弊事業所の非常勤看護職員と、医療連携体制の支援関係にあり、早期からの医療ニーズの対応に努め、急性期24時間に対応している。報告・連絡・相談の体制は良好に築けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、また、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。又は、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている。	医療機関やご家族と連絡を取り合い状況把握に努めている。適宜、入院先に見舞い、担当者と情報交換・相談をしながら、ご本人・家族の意向に沿った対応に努めている。		
33	12	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域の関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	契約時に、重度化や終末期に向けての意向を伺い、弊事業所の方針を十分に説明している。ご本人の状態の変化の度に、今後の方針を話あう機会を設けている。ご本人・ご家族・医師・看護師と連携を密に取り、積極的な支援に取り組んでいる。		
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	消防署の協力により、普通救命救急講習を弊事業所で年2回実施。他にも講師を招き、社内研修を実施したり、会議等で勉強会を開いている。軽度の処置には対応ができてはいるが、心肺停止などの急変時に、全職員が落ち着いて対応できるか図りかねる。		
35	13	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	消防署の協力を得て年4回の防災訓練を実施。地域には自治会等で呼びかけ協力体制を築いている。併設のデイサービスと合同訓練することにより、協力体制の確認をしている。様々な災害・時間帯を想定し訓練を行うことで、対応の応用力を図っている。東北大震災後、町と連携をとり避難経路等の確認を図っている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
IV その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	14	○一人ひとりの人格の尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	入居者様のプライバシーや尊厳を守る為に、定期的に研修の参加をしている。ご本人の話を傾聴しながら、ご本人が意思決定をできるように声掛けをしたり、話題の提供を行っている。対応は慎重に行っている。		
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	尊厳を守りながらその都度、入居者様の理解力に合わせた声掛けをするように働きかけている。説明を行い意向を引き出す支援に努め、自己決定していただけるようにしている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切にし、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	入居者様の希望を聞いて支援している。また、意思表示の困難な利用者には、観察を通して一番良い過ごし方を実施できるよう努めている。時として業務優先となる場面もある。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	多くの入居者様は、月1回のボランティア訪問理美容を利用している。行きつけの理美容等がある方は、家族対応で行かれている。好きな服を着て頂いている。		
40	15	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	好みは様々だが、入居者様の希望をできるだけ反映させるように努めている。献立はマンネリ化しないよう工夫している。ご入居者全員ではないが、積極的に買い物や準備や片付けをしていただいている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事摂取量、水分摂取量の記録をして把握に努めている。状態により必要な介助をし、栄養摂取や水分確保をしている。個別の食習慣やアレルギー等の食制限に対応するように努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、うがい・歯磨きを実施、入居者の状況に応じて必要な介助を行っている。義歯は、毎日、就寝前洗浄剤に付けて殺菌・消毒をしている。提携の訪問歯科クリニックに、社内研修、無料検診を年に各2回実施している。医師の口腔指導により、口腔ケアを実施している。		
43	16	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立に向けた支援を行っている	排泄チェック表をつけ、一人ひとりの排泄パターンを把握し、誘導している。できる限り、トイレでの排泄を促すように支援に努めている。プライバシーに配慮し、個々に合った支援を行ない、さりげない観察をして、汚染時には交換できるよう努めている。		
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	ケアプランに基づいて便秘の予防に取り組んでいる。職員は、便秘の原因や及ぼす影響を理解し、予防と対応のための飲食物の工夫や身体を動かす働きかけ等に取り組んでいる。		
45	17	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めず、個々に応じた入浴の支援をしている	一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるよう支援に努めているが、人材不足や現状の勤務割りだと夜間の入浴は厳しく、希望に添えない事はある。併設施設の準天然温泉を楽しんでいただく支援をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入居者様の睡眠パターンを把握して、日中の生活が充実できるように努めている。ご本人の意見を尊重し、休息して頂いている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	薬の説明書をカードインデックスにファイルし、容易に確認ができ、理解するように努めている。しかし、全職員が詳細まで把握しているとは言い難い。変化の確認は記録し把握に努めている。必要時に医師・看護師・薬剤師との話し合いをもっている。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	個々の希望や自立度を見極め、職員と共に家事等を行うようにしている。嗜好品や楽しみごとを提供し、気分転換ができるよう支援することに努めている。		
49	18	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。また、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	日常的に買い物や散歩や戸外での外気浴ができるよう支援に努めている。ご本人の希望や、時季にあった企画をたて、外出する機会を作るようにしているが、入居者様の重度化により、以前より外出の機会は減ってきている。		
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	お金の管理は基本的にホームで行っている。希望者にはご家族と相談し、自己管理でお金を所持して頂くように支援するなど一人ひとりの希望や力量にあわせて支援している。欲しい物がある場合は、一緒に買い物に行く支援をしている。		

自己評価	外部評価	項 目	自己評価	外部評価	
			実施状況	実施状況	次のステップに向けて期待したい内容
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	自ら自由に電話をすることは難しいが、ご本人から希望があれば、電話や手紙のやり取りの支援をしている。		
52	19	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間（玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等）が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激（音、光、色、広さ、温度など）がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	不快や混乱を招かないような環境整備に配慮している。催し事・外出時の写真や、季節感ある作品の掲示をしたり、時季の草花を置いたりして、居心地良く過せる工夫をしている。状況に応じた音楽を、音量に配慮し流している。		
53		○共用空間における一人ひとりの居場 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	気の合う入居者様同士で過ごせるよう、職員が間を取り持ったり、リビング内の椅子の配置等を工夫したりしている。		
54	20	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご家族やご本人の希望をできる限り受け入れている。使い慣れた家具や身のまわり品の持ち込みをしていただき、入居以前の生活の継続を大切にしている。日常的に、入居者様と一緒に整理整頓に努めている。		
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」や「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	手すりや福祉用具を使用し、安全で安心した生活が営む事ができるよう努めている。場所の掲示や表札を貼り、入居者様が理解できるような工夫をしている。		